

臺北市大安地政事務所

108 年度為民服務滿意度調查報告

臺北市大安地政事務所
Daan Land Office of Taipei City



主辦單位：研考室
108 年 4 月

調查期間：108 年 3 月 4 日至 108 年 3 月 29 日止

臺北市大安地政事務所 108 年度為民服務滿意度調查報告

目 錄

壹、調查目的.....	2
貳、問題背景與現況.....	2
參、調查過程與方法.....	2
肆、樣本特性.....	3
伍、主要發現.....	4
陸、結論與建議.....	18
柒、附件－臺北市大安地政事務所 108 年度為民服務滿意度調查表.....	21

壹、調查目的

為了解民眾對本所各項業務滿意程度、不滿意原因或建議事項，發放「臺北市大安地政事務所 108 年度為民服務滿意度調查表」，藉此調查掌握民意之趨向，作為本所管理改進之參考，進而提升本所為民服務形象及服務品質。

貳、問題背景與現況

本所為第一線服務機關，平日致力於受理民眾申辦案件，追求正確與效率，鮮少主動詢問民眾關於本所之意見與想法。為提升本所服務品質，民眾的心聲應被重視，期能提出符合民眾需求的服務。

參、調查過程與方法

一、調查對象：本所及轄內工作站之洽公民眾。

二、調查方式：各櫃檯就當日洽公民眾中，順序或號碼牌個位數為 3、6 者，則發放請其填答（若有拒訪者則順延至下一位）。問卷採自由填寫且不具名方式作答，並開放建言使受訪者有自由陳述意見之機會。

三、調查期間：自民國 108 年 3 月 4 日至 108 年 3 月 29 日止。

四、問卷回收率：本次共發放紙本問卷 400 份，回收 364 份，回收率 91%。剔除無效樣本 3 份後，有效問卷回收率為 90.25%。

五、誤差：本次共發放紙本問卷 400 份，抽樣誤差為 5%。

六、無效值：本次問卷納入無效值類型為漏填及誤填。

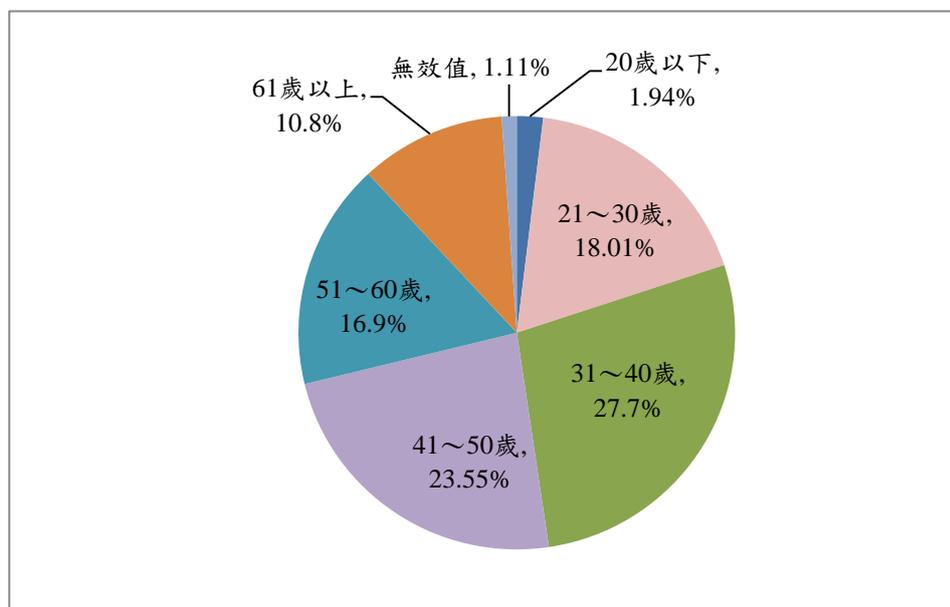
肆、樣本特性

一、受訪者基本資料分析

(一) 年齡

受訪者之年齡層劃分從 19 歲以下至 60 歲以上，共計 6 組，每組間距 10 歲。其中，30 至 39 歲的洽公人數最多(27.7%)，19 歲以下的洽公人數最少 (2.26%)。

項目	19 歲以下	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	無效值	總和
人數	7	65	100	85	61	39	4	361
百分比	1.94%	18.01%	27.7%	23.55%	16.9%	10.8%	1.11%	100%

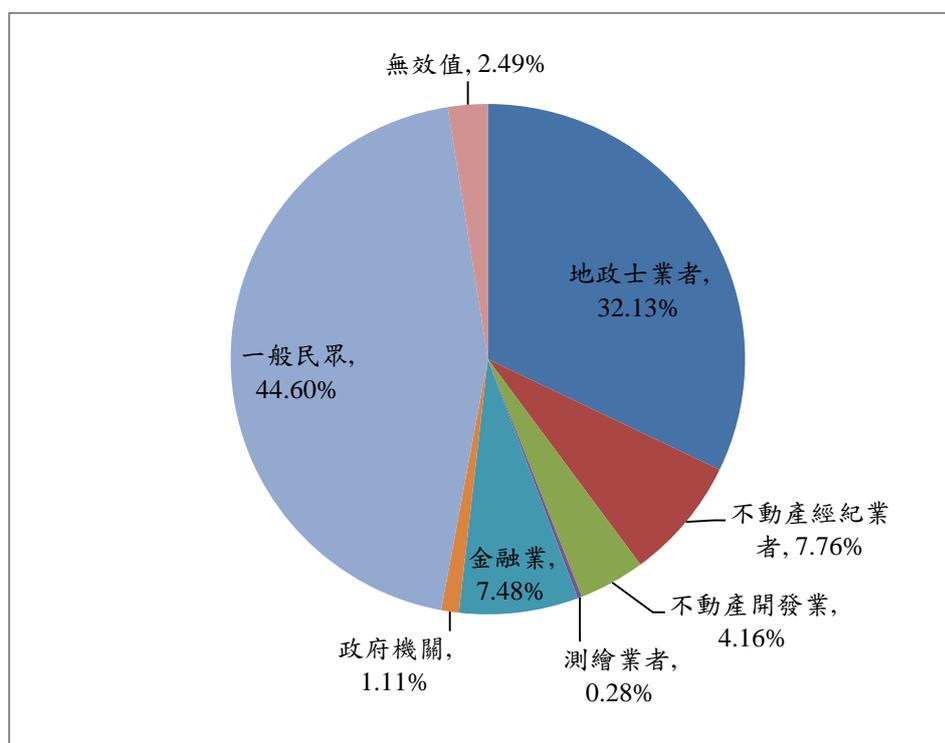


(二) 服務的領域

受訪者服務的領域分為地政士業者、不動產經紀業者、不動

產開發業、測繪業者、金融業、政府機關、一般民眾等 7 類，其中，以一般民眾占最多數（44.6%）；其次為地政士業者，占比為 32.13%；測繪業者占最少數（0.28%）。

項目	地政士業者	不動產經紀業者	不動產開發業	測繪業者	金融業	政府機關	一般民眾	無效值	總和
人數	116	28	15	1	27	4	161	9	361
百分比	32.13%	7.76%	4.16%	0.28%	7.48%	1.11%	44.6%	2.49%	100%



伍、主要發現

以下針對本次調查表「服務需求類型及洽辦地點」、「服務環境措施」、「人員服務品質」、「便民服務」、「E化服務滿意度」及「整體服務評比」6大部分（共 11 題）各項次結果分析：

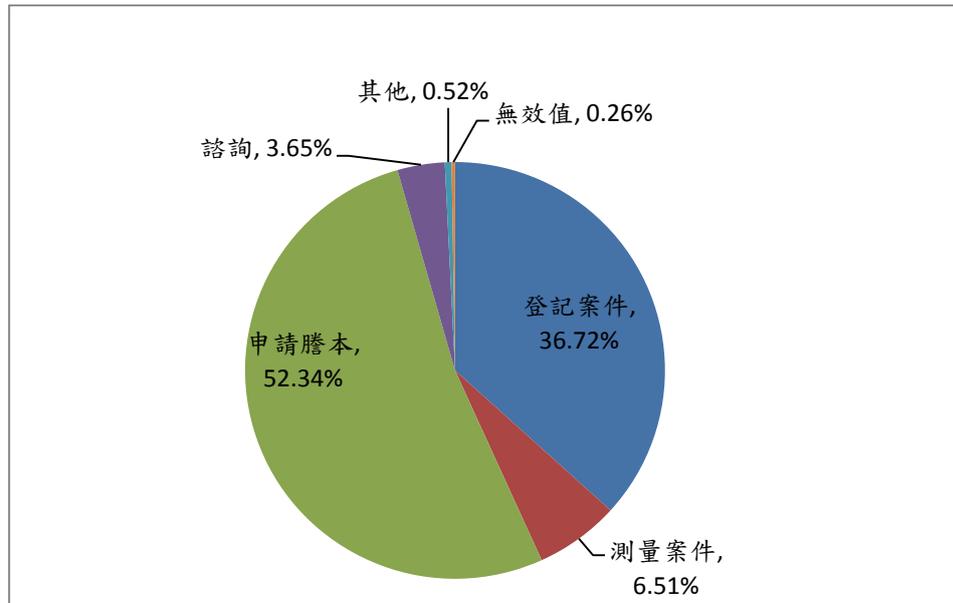
一、服務需求類型及地點

(一)服務需求類型

受訪者洽公之服務需求類型分為登記案件、測量案件、申請騰

本、諮詢、其他等 5 類，此題為複選題，其中，以申辦謄本占最大服務需求（52.34%），其次為登記案件（36.72%）。

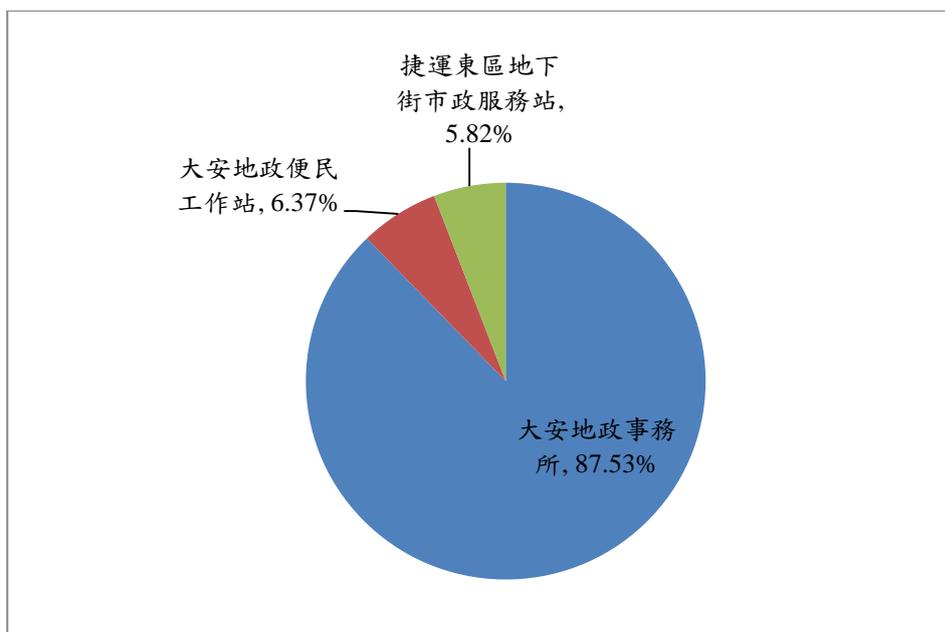
項目	登記案件	測量案件	申請謄本	諮詢	其他	無效值	總和
需求數	141	25	201	14	2	1	384
百分比	36.72%	6.51%	52.34%	3.65%	0.52%	0.26%	100%



(二)洽公地點

受訪者洽公之地點分為大安地政事務所、大安地政便民工作站、捷運東區地下街市政服務站等 3 處，其中以大安地政事務所之服務需求對象占最多（87.53%），其次為大安地政便民工作站（6.37%）。

項目	大安地政事務所	大安地政便民工作站	捷運東區地下街市政服務站	無效值	總和
需求對象數	316	23	21	1	361
百分比	87.53%	6.37%	5.82%	0.28%	100%

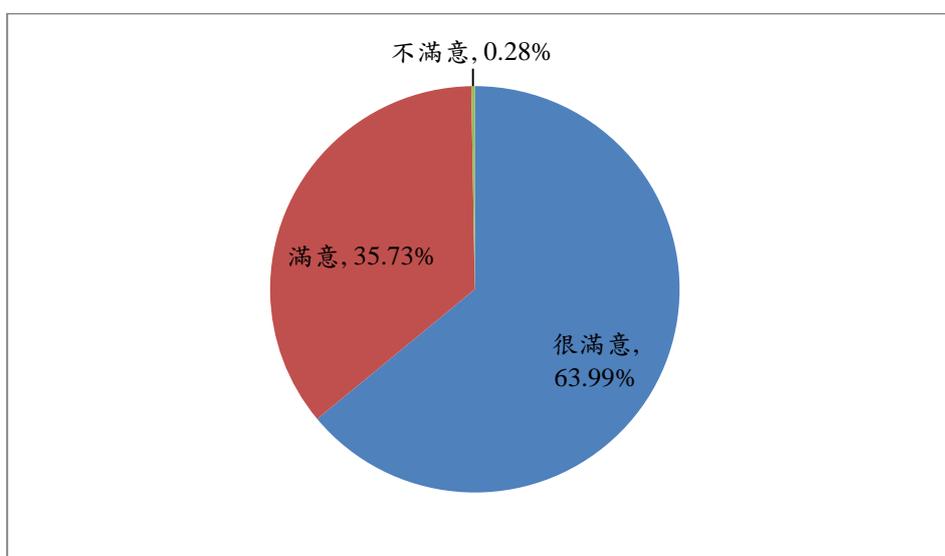


二、服務環境措施

(一)服務場所環境滿意度

調查結果顯示，63.99%的受訪者對本所環境感到很滿意，35.73%的受訪者感到滿意，合計共99.72%的受訪者感到滿意以上，僅1位受訪者感到不滿意，主因「項目標示不清楚」。

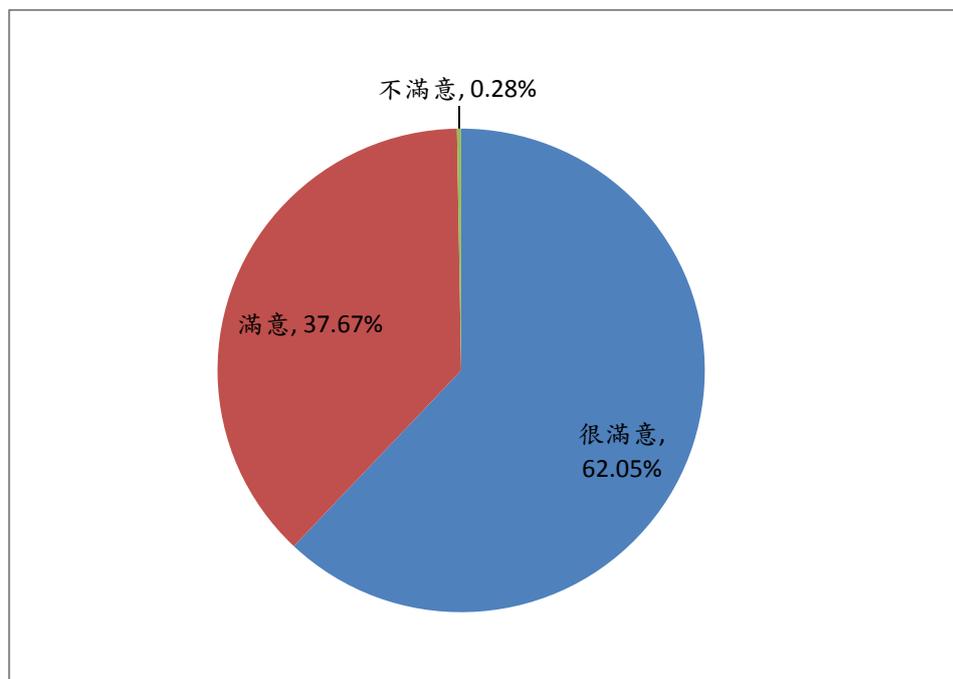
項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	無效值	總和
人數	231	129	1	0	0	361
百分比	63.99%	35.73%	0.28%	0%	0%	100%



(二)服務設施滿意度

調查結果顯示，62.05%的受訪者對本所服務設施感到很滿意，37.67%的受訪者感到滿意，合計共 99.72%的受訪者感到滿意以上，僅 1 位受訪者感到不滿意，主因「文具用品不足」。

項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	無效值	總和
人數	224	136	1	0	0	361
百分比	62.05%	37.67%	0.28%	0%	0%	100%

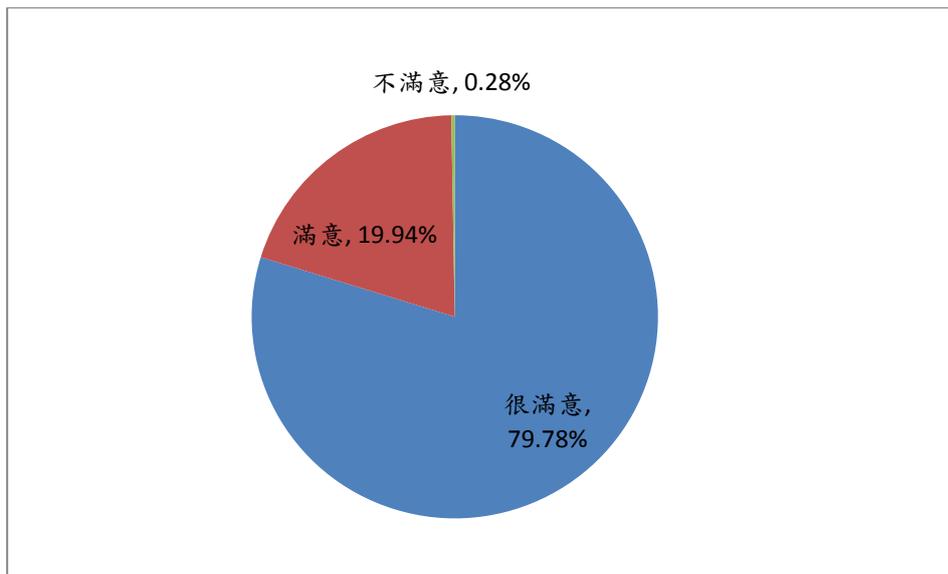


三、人員服務品質

(一)服務人員的服務態度滿意度

調查結果顯示，79.78%的受訪者對本所服務人員的服務態度感到很滿意，19.94%的受訪者感到滿意，合計共 99.72%的受訪者感到滿意以上，僅 1 位受訪者感到不滿意，主因「不夠主動積極」。

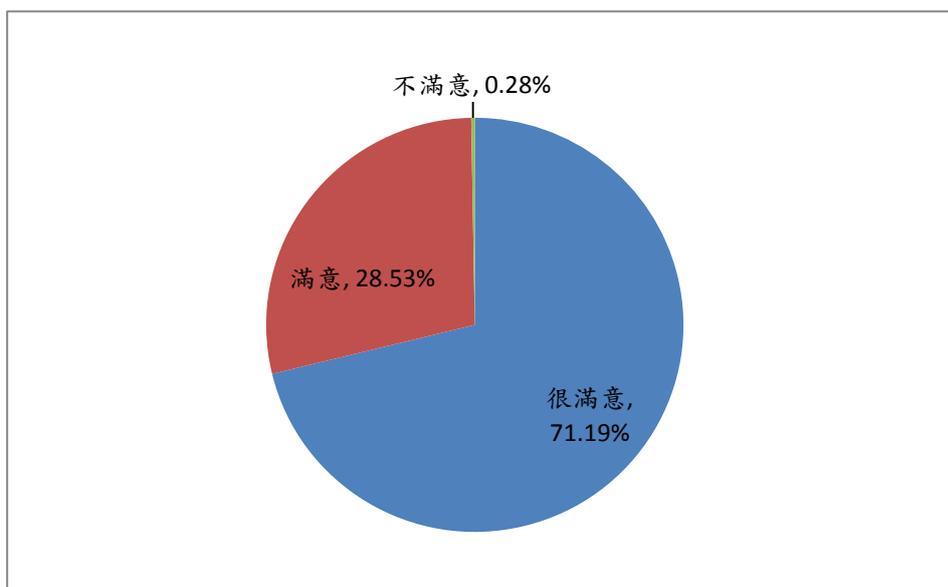
項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	無效值	總和
人數	288	72	1	0	0	361
百分比	79.78%	19.94%	0.28%	0%	0%	100%



(二)洽辦業務服務效率滿意度

調查結果顯示，71.19%的受訪者對本所洽辦業務服務效率感到非常滿意，28.53%的受訪者感到滿意，合計共 99.72%的受訪者感到滿意以上，僅 1 位受訪者感到不滿意，主因「等候時間過久」。

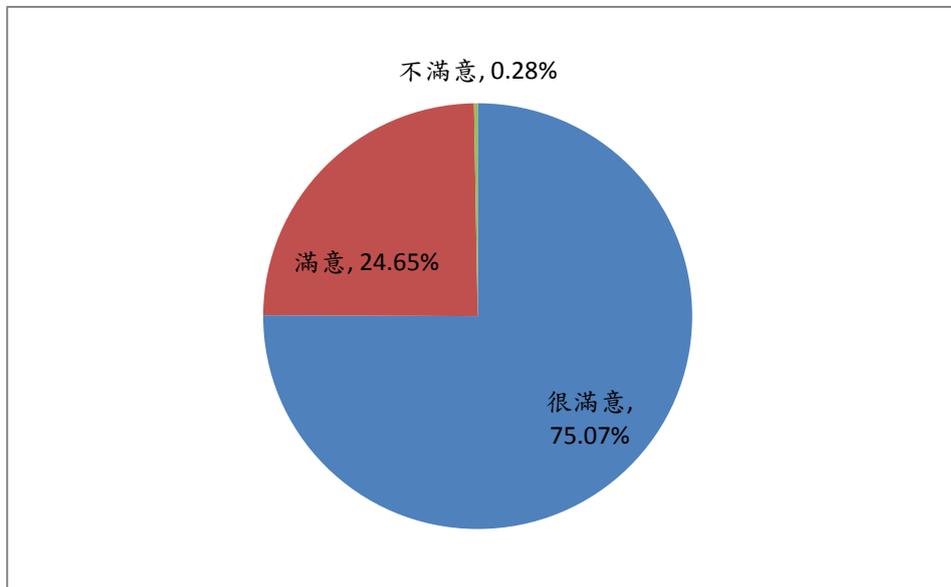
項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	無效值	總和
人數	257	103	1	0	0	361
百分比	71.19%	28.53%	0.28%	0%	0%	100%



(三)服務人員的專業程度滿意度

調查結果顯示，75.07%的受訪者對本所服務人員的專業程度感到很滿意，24.65%的受訪者感到滿意，合計共 99.72%的受訪者感到滿意以上，僅 1 位受訪者感到不滿意，主因其表示「可以熱情一點」。

項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	無效值	總和
人數	271	89	1	0	0	361
百分比	75.07%	24.65%	0.28%	0%	0%	100%



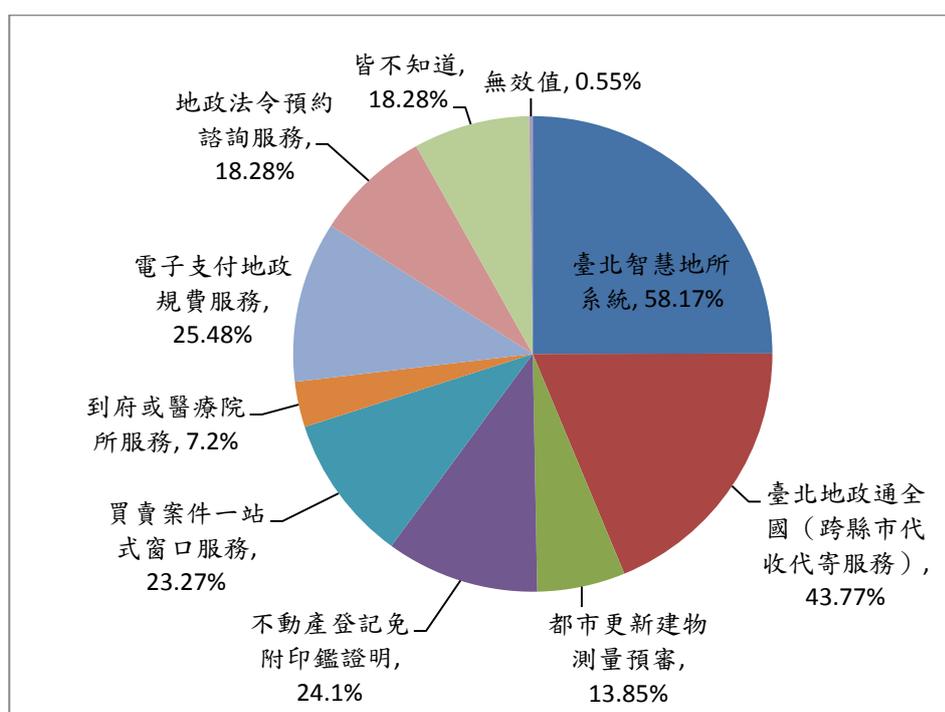
四、便民服務

(一)本市各地政事務所提供之便民服務措施知悉度

本次調查選列本市各地政事務所提供之便民服務措施項目包括臺北智慧地所系統、臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)、都市更新建物測量預審、不動產登記免附印鑑證明、買賣案件一站式窗口服務、到府或醫療院所服務、電子支付地政規費服務、地政法令預約諮詢服務等 8 項，倘受訪者皆不知道者，則免答第 2 題，直接跳答第五大題。調查結果顯示，選列之便民

服務措施知悉度以「臺北智慧地所系統」占最多數(58.17%)；其次為「臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)」，占比為43.77%；「到府或醫療院所服務」占最少數(7.2%)。

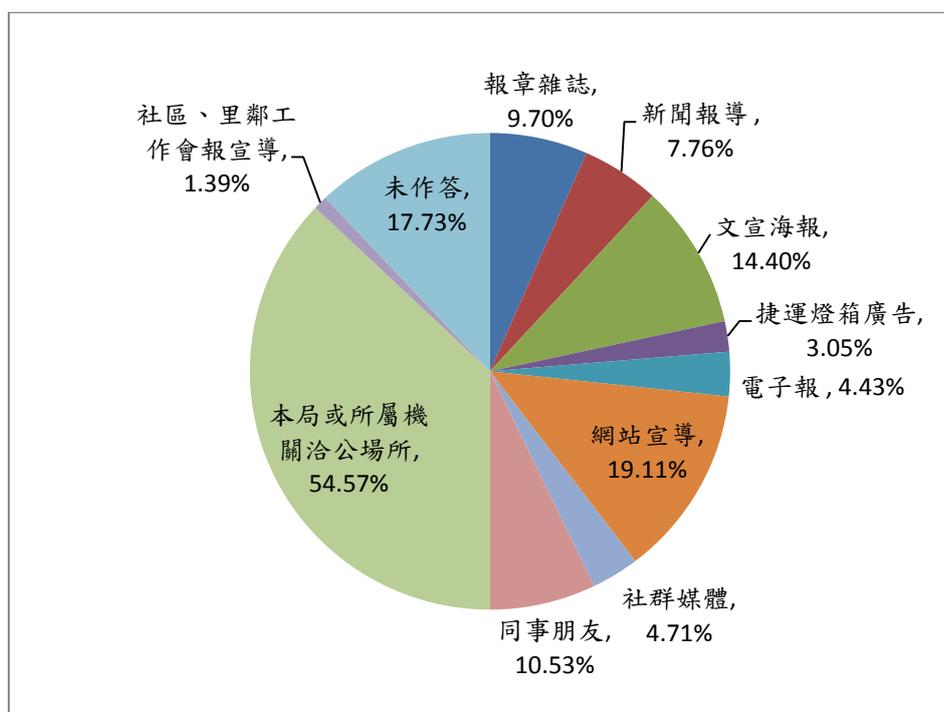
項目	臺北智慧地所系統	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	都市更新建物測量預審	不動產登記免附印鑑證明	買賣案件一站式窗口服務	到府或醫療院所服務	電子支付地政規費服務	地政法令預約諮詢服務	皆不知道	無效值
人數	210	158	50	87	84	26	92	66	66	2
百分比	58.17%	43.77%	13.85%	24.1%	23.27%	7.2%	25.48%	18.28%	18.28%	0.55%



(二)上述各項便民服務措施之宣導方式

由知悉上述各項便民服務措施項目之受訪者續答本題，調查結果顯示，由本局或所屬機關洽公場所知悉者占最多數(54.57%)；其次為網站宣導，占比為19%；社區大學公民素養週課程宣導占最少數(0%)。

項目	報章雜誌	新聞報導	文宣海報	捷運燈箱廣告	電子報	網站宣導	社群媒體	同事朋友	本局或所屬機關洽公場所	社區、里鄰工作會報宣導	社區大學公民素養週課程宣導	未作答
人數	35	28	52	11	16	69	17	38	197	5	0	64
百分比	9.7%	7.76%	14.4%	3.05%	4.43%	19%	4.71%	10.53%	54.57%	1.39%	0%	17.73%

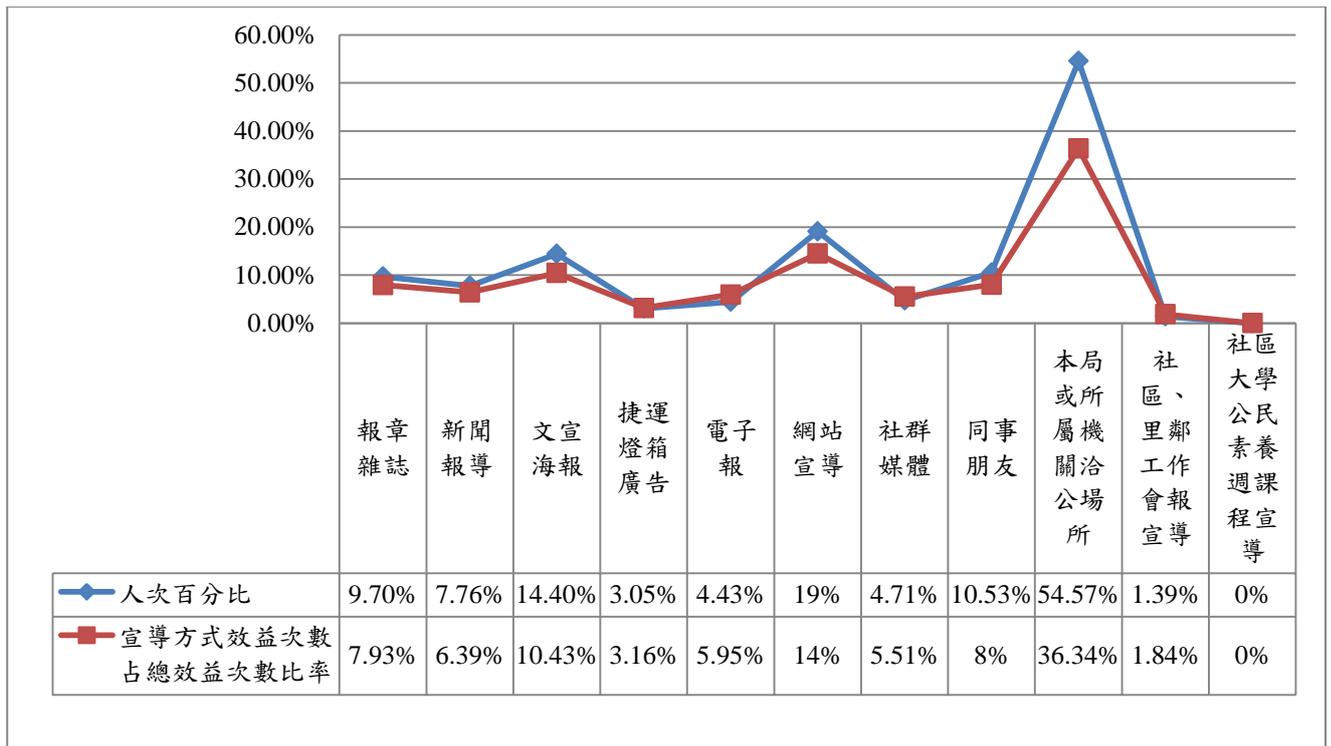


(三)便民服務措施知悉度與宣導方式交叉分析

因便民服務措施及宣導方式可複選，為得知上述各宣導方式對各便民措施之宣導效益次數關係，將兩者數據交叉分析後之結果顯示，各便民服務措施之宣導效益最高者均為「本局或所屬機關洽公場所」，且總次數比率亦為最高（36.34%），顯示便民服務措施在「本局或所屬機關洽公場所」宣導得宜。

便民措施 知悉方式	臺北智慧地所系統	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	都市更新建物測量預審	不動產登記免附印鑑證明	買賣案件一站式窗口服務	到府或醫療院所服務	電子支付地政規費服務	地政法令預約諮詢服務	各方式宣導效益次數合計	宣導方式效益次數占總效益次數比率
報章雜誌	29	18	3	14	15	4	13	12	108	7.93%
新聞報導	23	18	1	11	13	4	8	9	87	6.39%
文宣海報	37	29	3	22	21	4	11	15	142	10.43%
捷運燈箱廣告	7	8	2	7	7	3	4	5	43	3.16%
電子報	14	14	3	13	12	5	10	10	81	5.95%
網站宣導	52	47	6	5	30	10	22	25	197	14.46%
社群媒體	13	14	2	10	12	6	8	10	75	5.51%
同事朋友	29	25	2	13	12	4	11	13	109	8.00%
本局或所屬機關洽公場所	145	115	10	65	62	16	36	46	495	36.34%
社區、里鄰工作會報宣導	2	4	3	3	3	3	3	4	25	1.84%
社區大學公民素養週課程宣導	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
各宣導措施總效益次數	351	292	35	163	187	59	126	149	1362	100%

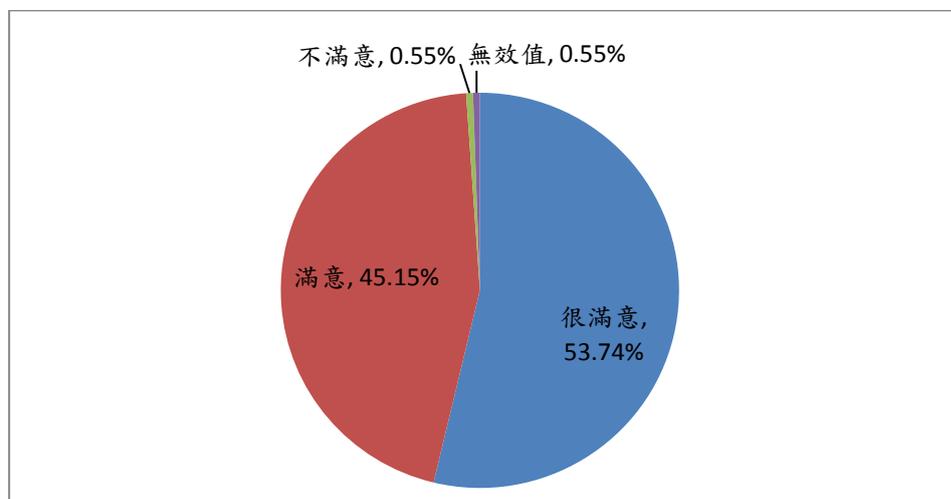
註：紅色-第1名；綠色-第2名；藍色-第3名



五、E化服務滿意度

調查結果顯示，53.74%的受訪者對本所服務人員的專業程度感到很滿意，45.15%的受訪者感到滿意，合計共 98.89%的受訪者感到滿意以上。

項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	無效值	總和
人數	194	163	2	0	2	361
百分比	53.74%	45.15%	0.55%	0%	0.55%	100%

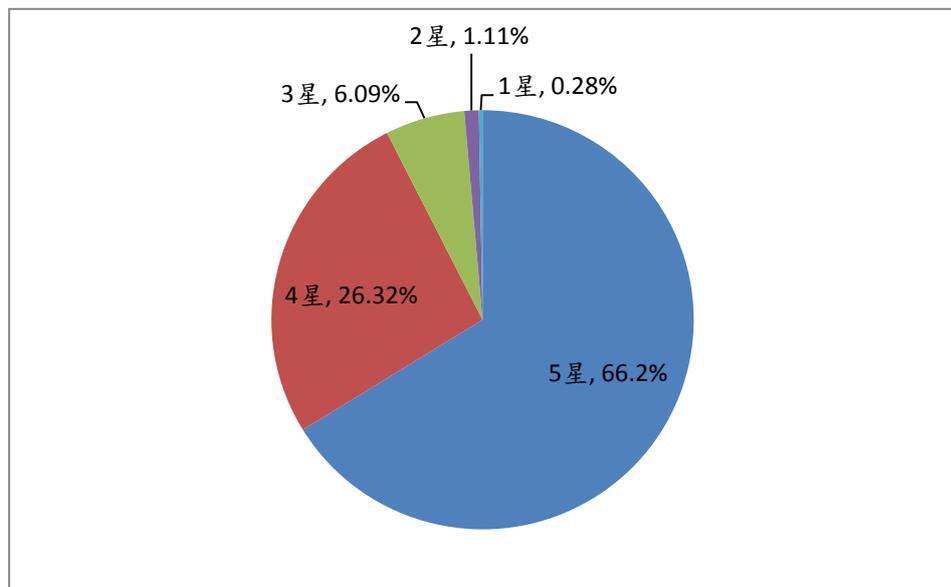


六、 整體滿意度

(一) 本所全域整體滿意度

本項目一改先前評比方式，由滿意度量表進化為星等量表做為對本所為民服務整體滿意度之評比方式，愈滿意者星等愈高(5星)，愈不滿意者星等愈低(1星)，調查結果顯示，66.2%的受訪者對本所整體服務給予5星的評分，26.32%的受訪者對本所整體服務給予4星的評分，凡4星以上者可視為對本所為民服務整體感到滿意，故達92.52%的受訪者對本所整體服務給予肯定。

項目	5星	4星	3星	2星	1星	無效值	總和
人數	239	95	22	4	1	0	361
百分比	66.2%	26.32%	6.09%	1.11%	0.28%	0%	100%

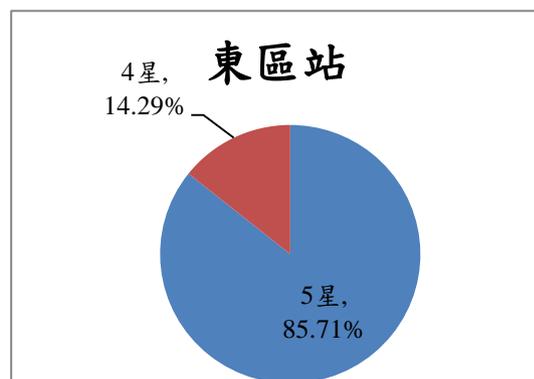
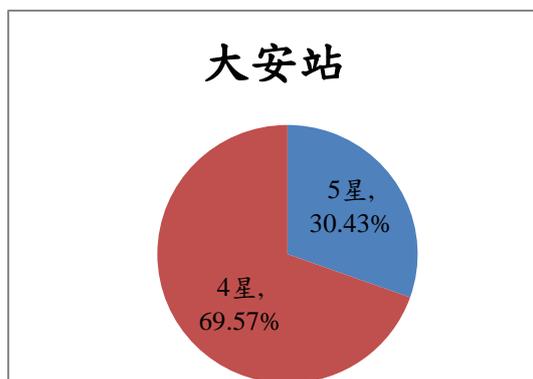
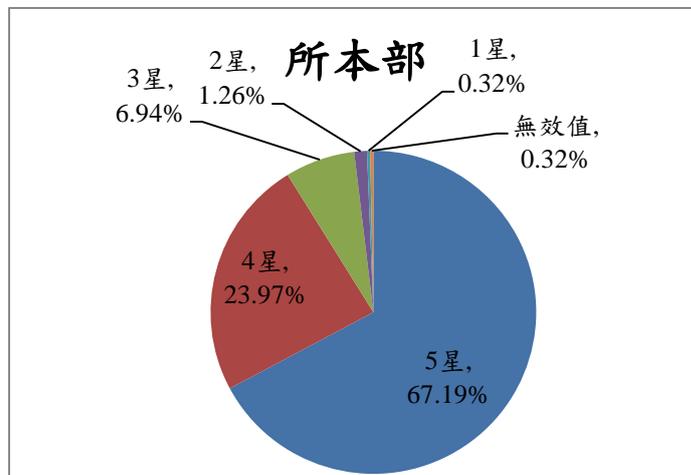


(二) 本所各服務地點整體滿意度

調查結果顯示，67.19%的受訪者對本所之所本部整體服務給予5星的評分，23.97%的受訪者對本所之所本部整體服務給予4星的評分，6.94%的受訪者對本所之所本部整體服務給予3星的評分；30.43%的受訪者對本所大安地政便民工作站之整體服

務給予 5 星的評分，69.57%的受訪者對本所大安地政便民工作
站之整體服務給予 4 星的評分；85.71%的受訪者對本所捷運東
區地下街市政服務站之整體服務給予 5 星的評分，14.29%的受
訪者對本所捷運東區地下街市政服務站之整體服務給予 4 星的
評分，故本所各服務地點整體滿意度均達 98%以上，且本所捷
運東區地下街市政服務站及所本部之整體服務受到受訪者高
度（5 星）肯定。

	項目	5 星	4 星	3 星	2 星	1 星	無效值	總和
所本部	人數	213	76	22	4	1	1	317
	百分比	67.19%	23.97%	6.94%	1.26%	0.32%	0.32%	100%
大安站	人數	7	16	0	0	0	0	23
	百分比	30.43%	69.57%	0%	0%	0%	0%	100%
東區站	人數	18	3	0	0	0	0	21
	百分比	85.71%	14.29%	0%	0%	0%	0%	100%



七、其他建議事項

(一) 臺北市大安地政事務所 108 年度為民服務滿意度調查民眾建議

項目一覽表

受測編號	建議事項	處理情形
129	台北地政服務 APP，提供案件進度查詢等等，或增加至愛台北 APP。	地政局「台北地政雲」服務系統，已提供案件辦理情形查詢功能，並特別提供行動版，且只要加入會員即可享有主動遞送服務；加入時有填寫身分證字號，系統將自動傳送本市登記及測量案件辦理情形、不動產業者證照到期通知。

(二) 臺北市大安地政事務所 108 年度為民服務滿意度調查民眾滿意

項目一覽表

受測編號	滿意項目
73	服務很好
130	保持
136	現地政所及工作站服務人民很方便又親切，對於人民申請多種地政案件使感很溫心

138	服務親切、友善
139	非常親切且有效率的辦理，非常便民，非常感謝！
140	很棒，繼續保持
141	很好
236	很好
301	服務品質甚優

(三) 臺北市大安地政事務所 108 年度為民服務滿意度調查民眾不滿意事項檢討表

受測編號	不滿意事項	改善情形
83	等候時間過久	本所將加強人員教育訓練，並將持續檢討內部流程簡化及尖峰時段人力配置，以縮短處理時間。
272	可以熱情一點	本所將加強人員服務禮貌教育訓練，以提升同仁為民服務之熱忱，並改善為民服務品質。
274	項目標示不清楚	本所將請服務檯及導引人員積極協助指引標示位置，以提升民眾洽公便利性。

276	文具用品不足	本所已盤點檢視桌面文具備品，每日並由走動式服務人員加強巡視檢查民眾書寫區補足文具用品，以提供民眾更優質之洽公環境。
276	不夠主動積極	本所將加強人員服務禮貌教育訓練，使同仁由心出發積極為民服務，以提昇本所為民服務品質。

陸、結論與建議

本次調查共分為「服務需求類型及洽辦地點」(2題)、「服務環境措施」(2題)、「人員服務品質」(3題)、「便民服務」(2題)、「E化服務滿意度」(1題)及「整體滿意度」(1題)6大部分，共11題。

調查結果顯示，本所全域整體滿意度達98.61%；又「服務場所環境滿意度」、「服務設施滿意度」、「服務人員的服務態度滿意度」、「洽辦業務服務效率滿意度」、「服務人員的專業程度滿意度」滿意度均達99%以上；「E化服務滿意度」滿意度達98%以上，顯見本所為民服務品質普獲肯定，惟受訪者對本所整體滿意度，相較107年調查結果，108年度下降0.53%。

在服務環境措施分項中，調查結果顯示本所服務場所環境及服務

設施皆獲得大多數民眾滿意；相較107年調查結果，受訪者對本所108年服務場所環境及服務設施滿意度皆提高，惟對服務設施很滿意之比例下降1.53%，尚有進步空間。

在人員服務品質分項中，調查結果顯示本所服務人員無論在服務態度、洽辦業務服務效率或服務人員的專業程度上皆獲得大多數民眾滿意（如：服務很好、現地政所及工作站服務人民很方便又親切，對於人民申請多種地政案件使感很溫心、服務親切、友善、非常親切且有效率的辦理，非常便民，非常感謝！很棒，繼續保持、很好、服務品質甚優……等）；相較107年調查結果，本所服務人員服務態度及專業程度之滿意度均提高0.11%，且很滿意之比例均大幅提升。

在便民服務分項中，調查結果顯示民眾對本市各地政事務所提供之便民服務措施知悉度最高前3者為臺北智慧地所系統、臺北地政通全國（跨縣市代收代寄服務）、電子支付地政規費服務；對各項便民服務措施之宣導方式最有效前3者為本局或所屬機關洽公場所、網站宣導、文宣海報，顯示本所在所屬洽公場所之便民服務措施宣導得宜。

在 E 化服務滿意度分項中，調查結果顯示本所在 E 化服務上獲得98.89%民眾滿意，且53.74%的民眾感到很滿意。

開放式題型中，有9位受訪者表示對本所服務親切、效率品質等有相當滿意的感受，表示本所同仁對民眾服務相當友善，建議本所同仁繼續保持親切及效率服務民眾。此外，有5位受訪者表示對本所等

候時間、服務態度、項目標示、文具用品之不滿意事項提出建議，本報告已彙整有關權責課室提出之改善情形。

綜上，本所本年度為民服務整體滿意度較107年調查結果下降0.53%，且對於服務設施方面，仍有努力空間。

柒、附件

臺北市大安地政事務所 108 年度為民服務滿意度調查表

親愛的先生、女士：

您好！歡迎蒞臨本所洽公，顧客的滿意一直是我們努力的目標，為提供更優質的服務，麻煩您撥冗填寫此問卷，您寶貴的意見將是我們服務精進的重要依據。

一、請問您本次是洽辦何種業務？（可複選）地點為何？

1. 業務類別：登記案件 測量案件 申請謄本 諮詢 其他_____
2. 地點：大安地政事務所 大安地政便民工作站 捷運東區地下街市政服務站

二、服務環境措施

1. 請問您對服務場所環境（包含服務動線、服務項目標示、環境整潔、綠美化等）是否滿意？
- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
- 不滿意原因：服務動線不清楚 項目標示不清楚 環境不整潔
- 綠美化不足 其他_____
2. 請問您對服務設施（如文具用品、文書範例……等）是否滿意？
- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
- 不滿意原因：文具用品不足 文書範例不清楚 等候區位置不舒適
- 其他_____

三、人員服務品質

1. 請問您對服務人員的服務態度是否滿意？
- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
- 不滿意原因：欠缺服務熱忱 語氣不佳 不夠主動積極
- 其他_____
2. 請問您對洽辦業務服務效率是否滿意？
- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
- 不滿意原因：等候時間過久 處理時間過久 處理流程繁複
- 其他_____
3. 請問您對服務人員的專業程度是否滿意？
- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
- 不滿意原因：專業知識不足 無法回答問題 答覆內容不明確
- 其他_____

<接續第 2 頁>

四、便民服務

1. 請問您知道本市各地政事務所提供之下列便民服務措施嗎？（可複選）

- 臺北智慧地所系統 臺北地政通全國（跨縣市代收代寄服務）
都市更新建物測量預審 不動產登記免附印鑑證明 買賣案件一站式窗口服務
到府或醫療院所服務 電子支付地政規費服務 地政法令預約諮詢服務
皆不知道（跳答第五題）

2. 請問您是從何處得知上述各項便民服務？（可複選）

- 報章雜誌 新聞報導 文宣海報 捷運燈箱廣告
電子報 網站宣導 社群媒體 同事朋友
本局或所屬機關洽公場所 社區、里鄰工作會報宣導 社區大學公民素養週課程宣導

五、請問您對本所E化服務是否滿意？

- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

不滿意原因：案件查詢不便利 電腦查詢區不便利 QR CODE 掃描區不清楚

資訊不夠公開 其他_____

六、請問您對本次的服務給予幾顆星？

- 5星 4星 3星 2星 1星

七、其他建議事項：

八、基本資料：

1. 您的年齡：

- 20歲以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲 51~60歲 61歲以上

2. 您服務的領域：地政士業者 不動產經紀業者 不動產開發業 測繪業者

- 金融業 政府機關 一般民眾

想掌握房市資訊嗎？訂閱【臺北地政電子報】每月整理最新消息給您

您的電子郵件帳號：_____

按讚【臺北地政粉絲團】，可獲得更多訊息唷！



～再次感謝您撥冗提供我們寶貴的意見，填寫完畢請投入問卷箱。～